Manual de Usuario para Bancamóvil

Contenido:

➲ ¿Qué es Bancamóvil?

Bancamóvil es un nuevo de servicio que brinda el Banco Mercantil Santa Cruz con el propósito de brindarte una verdadera sucursal del Banco en tu teléfono celular las 24 horas del día.

Con el propósito de brindarte el mejor servicio y que puedas realizar una gran variedad de operaciones bancarias mediante tu celular, **Bancamóvil** se ajusta a las diferentes tecnologías de teléfonos celulares. Por ello, te ofrecemos tres canales distintos para que te conectes al servicio:



- **SMS** [1]
- **JAVA**



- **Internet móvil**

También puedes consultar el Manual de afiliación al servicio y el Manual de usuario de **Bancamóvil**, ingresando a la página web del Banco: www.bmsc.com.bo.

➲ ¿Cómo conectarse al servicio?

Accede a tu servicio **Bancamóvil** de manera indistinta a través de cualquiera de los canales disponibles:

Canal SMS.- Este canal te permite realizar transacciones y consultas mediante el servicio de envío de mensajes cortos o SMS. Para realizar operaciones por este canal, envía un SMS con la secuencia de comandos que identifica a cada una de las transacciones al número del BMSC: 4010.

Para mayor información sobre el manejo del servicio ver “Operaciones disponibles” y “Configuración **Bancamóvil**” para la asignación de alias.

Java.- Este canal consiste en un aplicativo similar a los juegos y/o aplicaciones desarrollados para los teléfonos celulares. Descarga e instala el aplicativo JAVA desde el navegador de tu celular, ingresando a la dirección: http://java.bmsc.mobi/Java/mb.jar o

[1] El canal SMS no se encuentra disponible para abonados Entel.

http://java.bmsc.mobi/Java/mb.jad. Dependiendo del modelo de tu celular se ejecutará el aplicativo que descargues de una de las dos direcciones(1). Previamente, debes solicitar la habilitación del servicio GPRS-EDGE a tu compañía telefónica o accediendo al navegador de tu celular por WiFi.



Para realizar cualquier operación o consulta sólo tendrás que ingresar al menú de **Bancamóvil** del aplicativo Java, el mismo se encuentra instalado en la carpeta “Juegos y Aplicaciones” de tu celular.



En caso que cambies tu celular después de haberte afiliado al servicio, por temas de seguridad deberás solicitar en una de nuestras Agencias el reseteo del canal Java. Si deseas, puedes hacerlo tu mismo en el sitio web de **Bancamóvil**.

Para mayor información sobre el manejo del servicio, ver "Operaciones disponibles".

Internet Móvil.- Para realizar cualquier operación o consulta por este canal, ingresa la dirección: https://bmsc.mobi(1) en el navegador de tu celular. Previamente, solicita la habilitación del servicio GPRS-EDGE a tu compañía telefónica o accediendo al navegador de tu celular por WiFi.

Para mayor información sobre el manejo del servicio, ver "Operaciones disponibles".



Nota.- La habilitación del servicio GPRS-EDGE con tu compañía telefónica es indispensable para acceder a **Bancamóvil** a través de los canales: Java e Internet Móvil. Para tal efecto te proporcionamos una guía genérica y referencial para la activación de dicho servicio:

Compañía Telefónica	Procedimiento de habilitación GPRS-EDGE*
Número de atención al cliente: **103**	Llama al número 103 para solicitar la activación de tu servicio GPRS, indica la marca y modelo de tu celular y guarda los mensajes con las configuraciones que recibas.
Número de atención al cliente: ***611**	Llama al número *611 para solicitar la activación de tu servicio GPRS, indica la marca y modelo de tu celular y guarda los mensajes con las configuraciones que recibas.
Número de atención al cliente: **111**	Llama al número 111 para solicitar la activación de tu servicio GPRS, indica la marca y modelo de tu celular y guarda los mensajes con las configuraciones que recibas.

*Puedes requerir asistencia adicional dependiendo del modelo del dispositivo celular que tengas. Por favor consulta con tu compañía telefónica para mayor información.

➲ Operaciones Disponibles

Con **Bancamóvil** podrás realizar las operaciones bancarias que te brindamos en nuestras Agencias de manera cómoda, ágil y segura desde tu celular. A continuación, se detallan los pasos que debes seguir para realizar cada una de las operaciones disponibles con cada canal.

Nota.- El PIN de la tarjeta registrada durante la afiliación servirá para validar las operaciones que realices con el servicio, otorgándote así la máxima seguridad.

Recuerda que al cambiar el PIN de tu tarjeta de débito, también estarás cambiando el PIN de tu servicio **Bancamóvil**.

Por seguridad, se bloqueará el servicio **Bancamóvil** al ingresar un PIN incorrecto por más de dos veces. Para desbloquear tu servicio, apersónate a una de nuestras oficinas y solicita el desbloqueo por exceso de intentos fallidos.



- Consulta de saldos.
- Últimos movimientos.
- Consulta de créditos.
- Consulta de saldos de tarjeta de créditos.
- Movimientos de tarjeta de créditos.
- Tipo de cambio.
- Traspasos.
- Solicitud de extractos.





- Buscador de agencias y cajeros.
- Afiliación al servicio.
- Consulta de saldos.
- Últimos movimientos.
- Consulta de créditos.
- Consulta tarjeta de créditos.
- Tipo de cambio.
- Movimientos de tarjeta de créditos.
- Solicitud de extractos.
- Traspasos.
- Pagar servicios, préstamos y tarjetas de crédito.
- Solicitar préstamos y tarjetas de crédito.
- Cambiar usuario.

➢ Buscador de agencias y cajeros

El Buscador de Agencias y Cajeros es una funcionalidad disponible para cualquier persona que ingrese al menú **Bancamóvil** sin necesidad de afiliarse al servicio. Para acceder al Buscador debes seguir los siguientes pasos:

Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil** y selecciona la opción "Buscador de Agencias y Cajeros".



PASO 2: Selecciona la opción de búsqueda que deseas consultar: Cajero automático o Agencias.



PASO 3: Selecciona la ciudad y zona donde te encuentras e inmediatamente se mostrarán las direcciones de la opción de búsqueda seleccionada.





➢ Afiliación del servicio

Canales: JAVA y Internet Móvil

Podrás afiliarte al servicio **Bancamóvil** en un instante a través de tu móvil, para mayor información consulta el Manual de Afiliación, ingresando a la página web del Banco: www.bmsc.com.bo.

➢ Consulta tipo de cambio

Podrás consultar el Tipo de Cambio sin necesidad de afiliarte al servicio. Para consultar el tipo de cambio del día sigue los siguientes pasos:

Canal: SMS

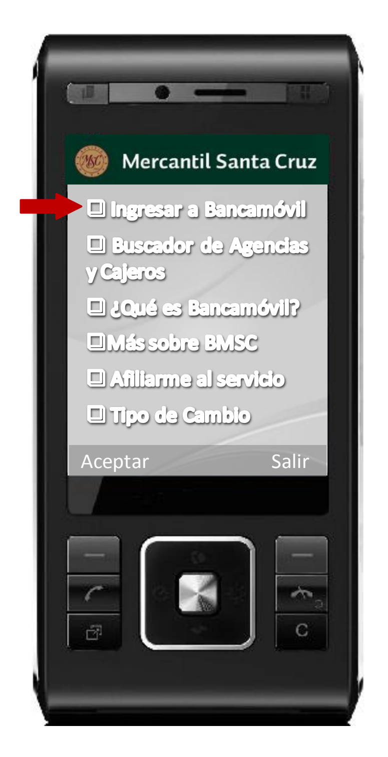
PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "tc" al número 4010 y en seguida recibirá un mensaje con el tipo de cambio del día.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.





PASO 2: Selecciona la opción “Consultas”. Dentro del menú desplegado elije la opción correspondiente a “Tipo de Cambio” y enseguida se mostrará el tipo de cambio del día.





Si no te encuentras afiliado: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil** y selecciona la opción "Tipo de Cambio" y en seguida se desplegará el tipo de cambio del día.

➢ Consulta de saldo

Canal: SMS

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "saldo" seguida de un espacio y el alias de la cuenta que deseas consultar al número 4010. En seguida recibirás un mensaje con el saldo de la cuenta consultada.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Consultas". Dentro del menú desplegado elije la opción correspondiente a "Consulta de saldos".

PASO 3: Selecciona la cuenta que deseas consultar, ingresa tu PIN para confirmar la operación y se te mostrará el saldo de la cuenta seleccionada.





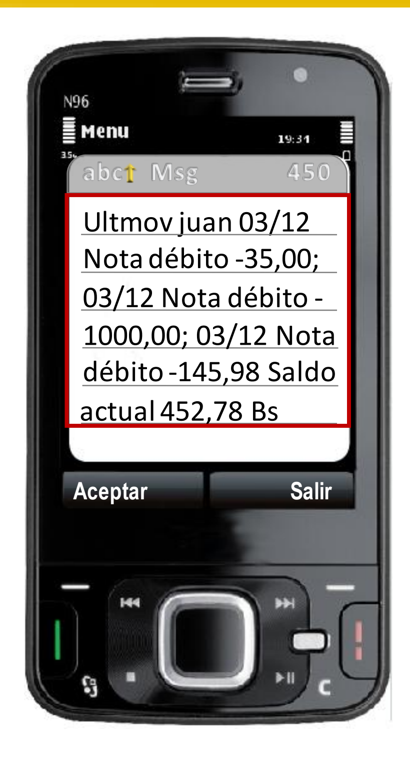


➢ Últimos movimientos

Canal: SMS

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "ultmov" seguida de un espacio y el alias de la cuenta que deseas consultar al número 4010. En seguida recibirás un mensaje con el detalle de los últimos movimientos de la cuenta seleccionada.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Consultas". Dentro del menú desplegado elije la opción correspondiente a "Últimos movimientos".

PASO 3: Selecciona la cuenta que deseas consultar, ingresa tu PIN para confirmar la operación y se desplegará el detalle de los últimos movimientos de la cuenta seleccionada.







➢ Consulta créditos

Canal: SMS

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra “cred” seguida de un espacio y el alias del préstamo que deseas consultar al número 4010. En seguida recibirás un mensaje con el detalle del préstamo consultado.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e ingresa tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Consultas", del menú desplegado elije la opción correspondiente a "Consulta de créditos".

PASO 3: Selecciona el préstamo que desea consultar, ingresa tu PIN para confirmar la operación y se mostrará el detalle del préstamo seleccionado.







➢ Consulta saldos de tarjeta de créditos

Canal: SMS

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "saldotc" seguida de un espacio y el alias de la tarjeta de crédito que deseas consultar al número 4010. En seguida recibirás un mensaje con el detalle de la cuenta ATC consultada.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Consultas". Dentro del menú desplegado elije la opción correspondiente a "Saldos tarjetas de crédito".

PASO 3: Selecciona la cuenta ATC que deseas consultar, ingresa tu PIN para confirmar la operación y se desplegará el detalle del saldo de la cuenta ATC consultada.







➢ Movimientos tarjeta de créditos

Nota: Los últimos movimientos generados pueden no incluir los movimientos de los últimos dos días hábiles.

Canal: SMS

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "movtc" seguida de un espacio y el alias de la tarjeta de crédito que deseas consultar al número 4010. En seguida recibirás un mensaje con el detalle de los últimos movimientos de la tarjeta consultada.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Consultas". Dentro del menú desplegado elija la opción correspondiente a "Movimientos tarjetas de crédito".

PASO 3: Selecciona el número de la tarjeta de crédito que deseas consultar, ingresa tu PIN para confirmar la operación y se mostrará el detalle de los últimos movimientos de la tarjeta seleccionada.







➢ Solicitud de extractos

Canal: SMS

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "solex" seguida de un espacio y el alias de la cuenta de la que deseas el extracto al número 4010. En seguida recibirás un mensaje de confirmación del envío del extracto a la dirección de correo registrada en la afiliación.





Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Consultas". Dentro del menú desplegado elije la opción correspondiente a "Solicitud de extractos".

PASO 3: Selecciona la cuenta y el período que deseas para el extracto, ingresa tu PIN para confirmar la operación y enseguida se enviará el extracto en formato pdf a la dirección de correo registrada.





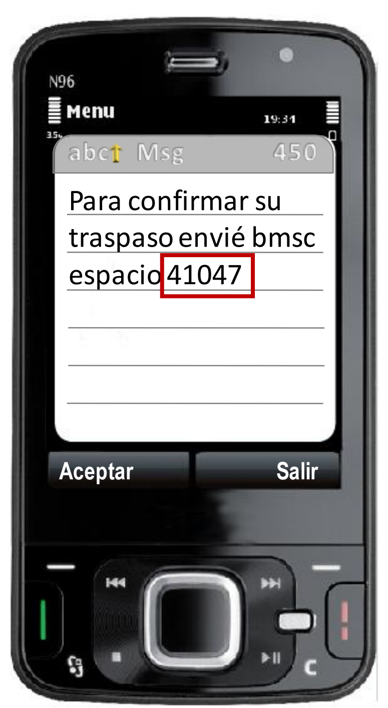
➢ Traspasos

Canal: **SMS**

PASO 1: Envía un mensaje con la palabra "tras" seguida de un espacio el alias de la cuenta de origen, espacio el alias de la cuenta de destino, espacio el monto y espacio la moneda (Bs → Bolivianos, US → Dólares) al número 4010.



PASO 2: En seguida recibirás un SMS con el un código que debe ser devuelto para confirmar el traspaso.



PASO 3: Si los datos del traspaso son correctos, responde al número del BMSC 4010 con la palabra "bmsc" seguida del código recibido para confirmar la operación.



PASO 4: Una vez que envíes el mensaje de confirmación se procederá a efectivizar el traspaso y recibirás un mensaje indicando que el mismo se efectuó correctamente.

Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a **Bancamóvil**" e introduce tu nombre de usuario y PIN.
PASO 2: Selecciona la opción "Traspasos" del menú **Bancamóvil**.
PASO 3: Selecciona la cuenta de origen, la cuenta de destino, el monto y moneda del traspaso.







PASO 4: Ingresa tu PIN para confirmar la operación y se desplegará un mensaje indicando que el traspaso se efectuó correctamente.





➢ Pago de servicios

Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a Bancamóvil" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Pago de servicios" del menú **Bancamóvil**.

PASO 3: Selecciona la ciudad del servicio que deseas pagar, el tipo de servicio y la compañía.







PASO 4: Ingresa el número de celular, teléfono, factura o código respectivo al pago de servicio que desea efectuar y se desplegará el detalle de la deuda. El pago se efectúa para el monto de la deuda más antigua que mantienes con la compañía seleccionada.





PASO 5: Selecciona la cuenta origen de donde se realizará el débito por el monto del pago del servicio.



PASO 6: Se te pedirá la confirmación de los datos del pago, si son correctos ingresa tu PIN y se desplegará un mensaje indicando que el pago del servicio se efectuó correctamente. La factura del pago realizado será enviada a la dirección registrada en el Banco.





➢ Pago de préstamos

Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a Bancamóvil" e ingresa tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Pago de préstamos" del menú **Bancamóvil**.

PASO 3: Selecciona el número de préstamo que deseas pagar y la opción de pago: pagar cuota u otro monto.







PASO 4: Selecciona la cuenta de donde se realizará el débito por el monto del pago del préstamo seleccionado.



PASO 5: Se te pedirá la confirmación de los datos del pago del préstamo, si son correctos ingresa tu PIN y se desplegará un mensaje indicando que el pago del préstamo se efectuó correctamente.





➢ Pago de tarjetas de crédito

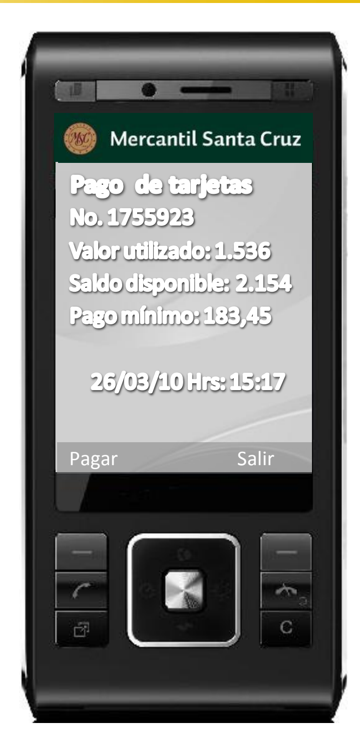
Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a Bancamóvil" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Pago de tarjetas de crédito" del menú **Bancamóvil**.

PASO 3: Selecciona el número de la cuenta ATC que deseas pagar y la opción de pago: pago total, monto mínimo u otro monto.







PASO 4: Selecciona la cuenta origen de donde se realizará el débito por monto del pago de la cuenta ATC seleccionada.



PASO 5: Se te pedirá la confirmación de los datos del pago de la tarjeta de crédito, si son correctos ingresa tu PIN y se desplegará un mensaje indicando que el pago de la cuenta ATC se efectuó correctamente.


Mercantil Santa Cruz
Introduce tu PIN
****
Aceptar
Salir


Mercantil Santa Cruz
Estimado cliente, tu pago se ha realizado exitosamente.
26/03/10 Hrs: 15:17
Mercantil Santa Cruz donde comienzan tus sueños.
Aceptar
Salir

➢ Cambiar usuario

Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a Bancamóvil" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Cambiar usuario" del menú **Bancamóvil**.

PASO 3: Ingresa el nombre de usuario actual y el nuevo nombre de usuario, confírmalo ingresándolo por segunda vez.



PASO 4: Ingresa tu PIN para confirmar la operación y se desplegará un mensaje indicando que el cambio de usuario se efectuó correctamente.





➢ Solicitar tarjetas de crédito

Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a Bancamóvil" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Solicitar tarjetas de crédito" del menú **Bancamóvil**.

PASO 3: Presiona el botón "Aceptar" para que nos pongamos en contacto contigo.



PASO 4: Ingresa tu PIN para confirmar la operación y se desplegará un mensaje indicando que tu solicitud se efectuó correctamente.





➢ Solicitar préstamo

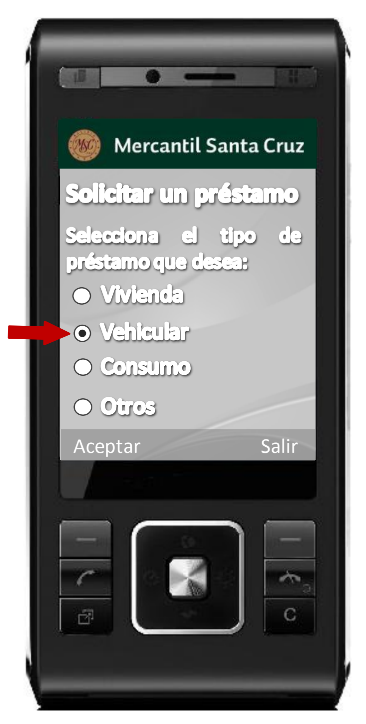
Canales: JAVA y Internet Móvil

PASO 1: Ingresa al menú principal de **Bancamóvil**, selecciona la opción "Ingresar a Bancamóvil" e introduce tu nombre de usuario y PIN.

PASO 2: Selecciona la opción "Solicitar préstamo" del menú **Bancamóvil**.

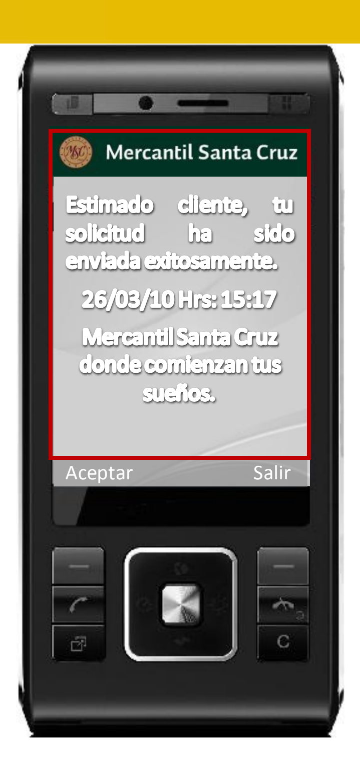
PASO 3: Ingresa los datos del préstamo que deseas solicitar (monto, moneda y tipo de préstamo) para que nos pongamos en contacto contigo.





PASO 4: Ingresa tu PIN para confirmar la operación y se desplegará un mensaje indicando que tu solicitud se efectuó correctamente.





➲ Configuración Bancamóvil

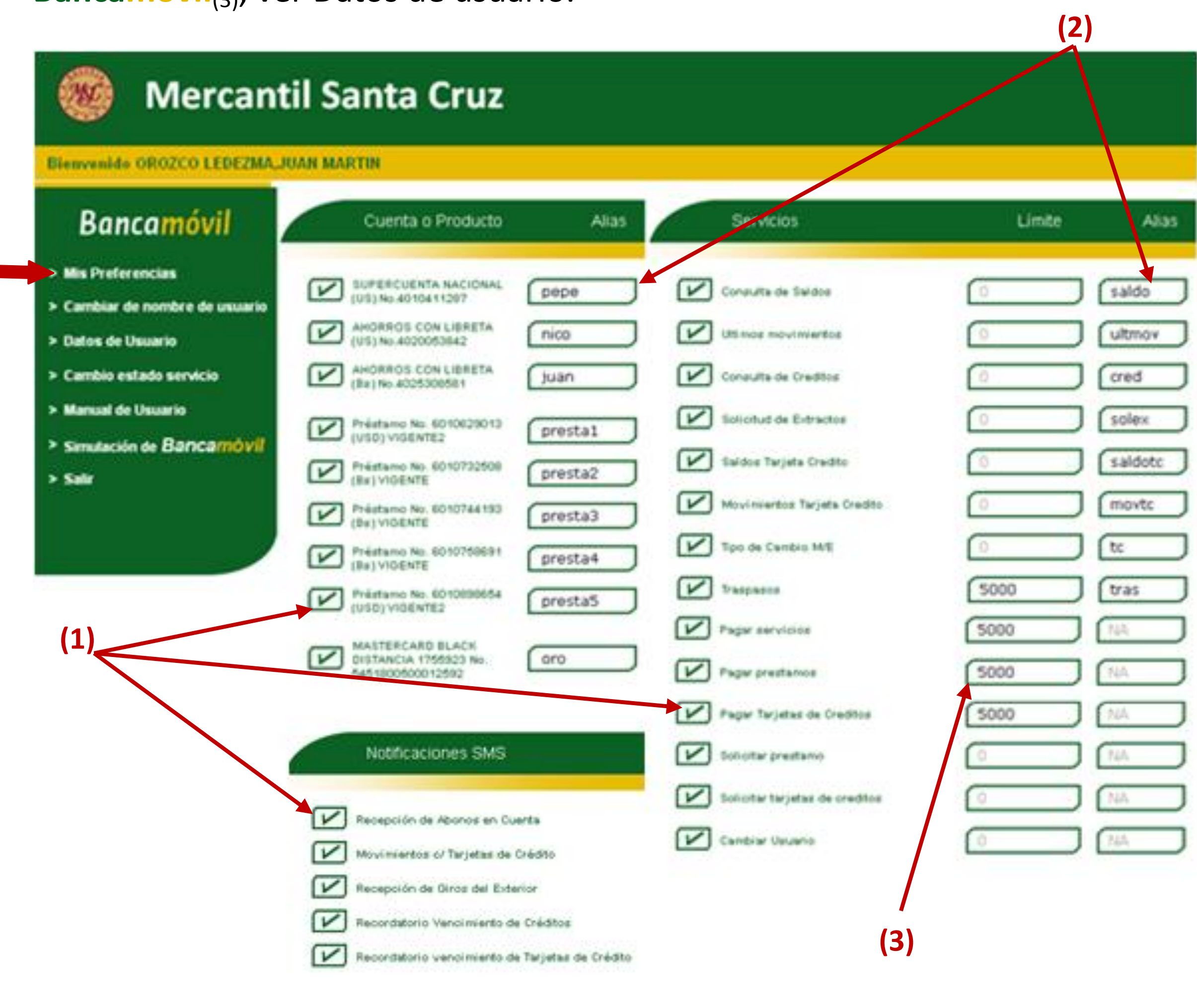
A continuación, se describen las opciones de mantenimiento de **Bancamóvil** para que puedas configurar tu servicio de acuerdo a tus necesidades de manera fácil y rápida. Para tal efecto, ingresa a la página del Banco: www.bmsc.com.bo e inicia tu sesión.



✓ **Cambiar mis preferencias:** Al ingresar a la opción “Mis preferencias” podrás elegir las cuentas, tarjetas de crédito y préstamos con los que deseas conectarte a **Bancamóvil**. De igual forma, podrás seleccionar los servicios y notificaciones que deseas manejar con tu servicio (1).

Asimismo, podrás configurar los alias de tus cuentas, tarjetas de crédito, préstamos e incluso los alias de los comandos para realizar tus operaciones por el canal SMS de **Bancamóvil**(2).

Puedes definir también un límite diario de manejo específico para cada tipo de servicio. El mismo debe ser menor o igual al límite diario general definido para **Bancamóvil**(3), ver Datos de usuario.



✓ **Cambiar mi usuario:** Ingresa a la opción "Cambio de nombre de usuario" para que cambies el nombre de usuario con el que te conectas a tu servicio **Bancamóvil**.



✓ **Cambiar los datos de usuario:** Al ingresar a la opción "Datos de usuario" podrás cambiar los datos con los que manejas tu servicio, como ser: Correo electrónico, los datos de tu celular y el límite diario para las transacciones que realizas a través de **Bancamóvil** (1). Asimismo, podrás resetear tu usuario Java en caso que hayas cambiado de equipo celular y quieras seguir conectándote por este canal (2).

Bancamóvil

> Mis Preferencias
> Cambiar de nombre de usuario
> Datos de Usuario
> Cambio estado servicio
> Manual de Usuario
> Simulación de Bancamóvil
> Salir

Datos de Usuario

DATOS PERSONALES

lbecerra@bmsc.com.bo
e-mail *

5000
Límite Diario
***

(1)

* Dirección a la cual le llegarán sus extractos en forma digital

*** Límite máximo:15,000 U$S

DATOS DEL CELULAR

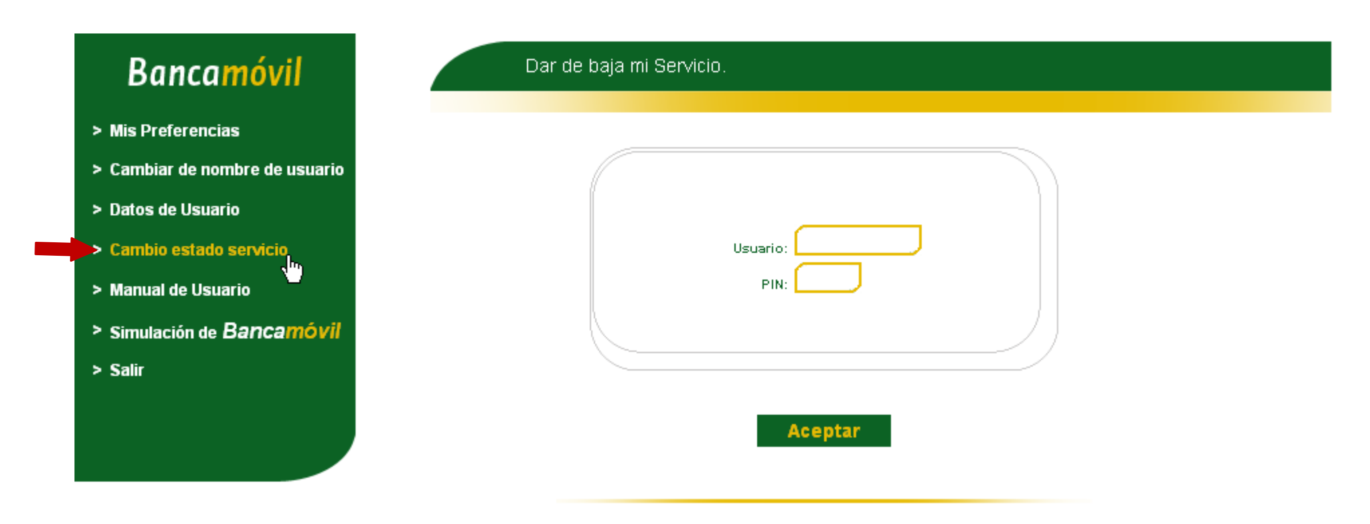
12345678	motorola	v3	Viva
Número	Marca	Modelo *	Compañía telefónica

* En la mayoría de los celulares esta información está atrás; retire la batería para encontrarla.

(2) Resetear Usuario Java

Guardar Cambios

✓ **Bloquear y desbloquear el servicio:** Al ingresar a la opción "Cambio estado servicio" podrás bloquear temporalmente tu servicio. Asimismo, si deseas desbloquear tu servicio debes hacerlo por este mismo medio.



➲ Medidas de Seguridad

Para el Banco Mercantil Santa Cruz tu seguridad es muy importante, es por esto que **Bancamóvil** cumple con altos estándares de seguridad necesarios para manejar información y transacciones bancarias desde tu celular. Sin embargo, para evitar ser víctima de fraudes te recomendamos seguir las siguientes instrucciones:

- ✓ No compartas con nadie tu PIN, cámbialo periódicamente y no utilice contraseñas fáciles de adivinar.
- ✓ Nunca guardes tu nombre de usuario ni tu PIN en tu celular. No los apuntes en ningún lado, memorízalos.
- ✓ No divulgues a nadie los alias con los que realizas tus operaciones en **Bancamóvil**.
- ✓ Borra de la bandeja de entrada y de salida todos los mensajes relacionados a operaciones realizadas por **Bancamóvil**.
- ✓ El Banco Mercantil Santa Cruz NO solicita información confidencial a través de correos electrónicos, SMS ni llamadas telefónicas. Por lo tanto, NUNCA proporciones información sensible mediante estos medios.
- ✓ Por tu seguridad, sólo debes acceder al canal Internet móvil ingresando desde el navegador de tu celular a la dirección: https://bmsc.mobi. Descarga el aplicativo Java sólo a través de una de las siguientes direcciones: http://java.bmsc.mobi/Java/mb.jar o http://java.bmsc.mobi/Java/mb.jad. Asimismo, para ingresar al sitio web **Bancamóvil** inicia tu sesión digitando www.bmsc.com.bo en tu explorador. NUNCA sigas o guardes enlaces para acceder a un sitio web.
- ✓ En caso de robo o pérdida de tu celular, solicita inmediatamente el bloqueo o baja de tu servicio con un Ejecutivo de Cuenta en una de nuestras Agencias, ingresando al sitio web de **Bancamóvil** dentro de la página del Banco, o llamando a la Central de Consultas **800-10 40 10**. Al bloquear o dar de baja tu servicio, solamente se afectará a tu servicio **Bancamóvil**, mas no así tu Tarjeta de Débito.

➢ Protégete contra ataques Phishing

El "phishing" es una modalidad de estafa diseñada con la finalidad de obtener por medio de engaños información sensible, tal como: contraseñas, números de tarjetas de crédito, información de cuentas u otros datos personales. El fraude consiste en hacerse pasar por el Banco Mercantil Santa Cruz u otra institución confiable mediante una aparente comunicación oficial, por lo general, un correo electrónico no solicitado, sistema de mensajería instantánea SMS o ventanas emergentes.

A continuación te damos algunos consejos para evitar este a tipo de ataques:

- ✓ Nunca respondas a solicitudes de información personal a través de enlaces de correos electrónicos o ventanas emergentes que sean dudosas.
- ✓ No sigas enlaces que te lleven a sitios Web, estos enlaces pueden conducirte a un sitio falso que enviará toda la información ingresada al estafador. Para visitar sitios web, introduce la dirección URL en la barra de direcciones de tu navegador.
- ✓ Consulta frecuentemente los saldos de tus cuentas y tarjetas para llevar un control regular de las mismas.
- ✓ Verifica que tu navegador haya establecido una conexión segura cuando entregue información a través de Internet.
- ✓ Asegúrese de contar con las últimas versiones de tu navegador.
- ✓ Comunica al Banco Mercantil Santa Cruz los posibles intentos de Phishing, con esto contribuirás a identificar y detener todo posible ataque.

➲ Preguntas Frecuentes

1. ¿Se requiere un tipo específico de celular o servicio telefónico para acceder a Bancamóvil?

El servicio se adapta a las diferentes tecnologías de celulares. Sin embargo, para que accedas a Bancamóvil mediante el canal Java e Internet móvil es necesario que tengas activado el servicio GPRS-EDGE con tu compañía telefónica.
Asimismo, para acceder al servicio por medio del canal SMS tu celular debe ser capaz de enviar y recibir mensajes de texto.

2. ¿Al realizar operaciones vía celular, se compromete la seguridad de tu información?

No, Bancamóvil cumple con altos estándares de seguridad necesarios para manejar información y transacciones bancarias desde los celulares a través de cualquiera de los canales disponibles. De todas maneras es necesario que sigas todas las Medidas de Seguridad expuestas en el punto anterior, de tal manera de mantener siempre segura tu información.

3. ¿Cómo te puedes afiliar a Bancamóvil?

La afiliación al servicio puede realizarse mediante los siguientes canales:

- ✓ Por Plataforma, acudiendo con un Ejecutivo de Cuenta.
- ✓ Ingresando al sitio web de Bancamóvil dentro de la página del Banco.
- ✓ Desde su celular, mediante Java o Internet Móvil.

4. ¿A qué número debes enviar los SMS con los comandos de las operaciones Bancamóvil?

Al número corto del BMSC es **4010**.

5. ¿Los comandos para el uso del canal SMS de Bancamóvil reconocen mayúsculas?

Es indiferente el uso de mayúsculas o minúsculas en los comandos de SMS, ejemplo: Enviar “SALDO”, “Saldo” o “saldo” es igual.

6. ¿El servicio Bancamóvil tiene algún costo?

El servicio es habilitado de manera gratuita por el Banco, los cargos a ser cobrados corresponden a las tarifas de las empresas telefónicas por el uso de sus servicios.

7. ¿Se puede acceder al servicio Bancamóvil desde más de un equipo celular?

Depende del canal por el cual accedas a Bancamóvil.

SMS: Podrás utilizar este canal únicamente mediante el número de teléfono que registraste en el Sistema Bancamóvil.

JAVA: Podrás utilizar este canal únicamente utilizando el dispositivo celular en el que descargaste el aplicativo la primera vez.

En caso que cambies de equipo deberás resetear tu usuario Java, solicitando esta modificación a un Ejecutivo de Cuenta o ingresando a la opción “Datos de usuario” en el sitio web de Bancamóvil.

Internet Móvil: Podrás utilizar este canal ingresando a la dirección Bancamóvil a través de cualquier equipo celular que cuente con GPRS-EDGE.

8. ¿Cómo se modifica el PIN con el que validas tus operaciones de Bancamóvil?

Al modificar el PIN de la tarjeta de débito validadora en un Cajero Automático, se modifica también el PIN para las validaciones de las operaciones en Bancamóvil.

9. ¿Qué debe hacer si el servicio no te muestra el mensaje de confirmación de una operación realizada en Bancamóvil?

Debes revisar los movimientos de tus cuentas para verificar la aplicación de la operación realizada.

10.¿Qué se debe hacer si el celular que registraste en Bancamóvil se extravía o es robado?

Debes bloquear tu servicio de inmediato. Para tal motivo comunícate con la Central de Consultas **800-10 40 10**, solicita el bloqueo de tu servicio en una de nuestras Agencias o ingresa a la opción “Cambio estado servicio” en el sitio web de Bancamóvil.
Cuando repongas tu celular actualiza los datos del mismo mediante el sitio web de Bancamóvil o apersonándote a una de nuestras Agencias. Además, desbloquea tu servicio por el mismo canal por el cual lo bloqueaste. Si te conectas a través del canal Java también deberás resetear tu usuario Java.

11.¿Qué se debe hacer si la tarjeta de débito validadora del servicio se extravía o es robada?

Debes bloquear tu tarjeta de inmediato, mediante la opción de Bloqueo de tarjetas de tu servicio Bancamóvil, llamando a la Central de Consultas **800-10 40 10** o solicitando el bloqueo de tu tarjeta en una de nuestras Agencias.

Para continuar utilizando tu servicio solicita la reposición de tu tarjeta de débito en una de nuestras Agencias y solicita que la registren como tarjeta validadora para tu servicio Bancamóvil.

12.¿Qué pasa si se cambia de número telefónico?

Debe actualizar tus datos, registrando el nuevo número de teléfono en el sitio web de Bancamóvil o solicitando la modificación en una de nuestras Agencias.

13.¿Qué pasa si se ingresa más de tres veces un PIN incorrecto?

Por seguridad, el Sistema bloquea el servicio por lo que debes apersonarte a una de nuestras Agencias para solicitar el desbloqueo por exceso de intentos fallidos de ingreso de PIN.

14.¿Dónde son enviadas las facturas y comprobantes de los pagos realizados mediante Bancamóvil?

Las facturas y comprobantes de los pagos efectuados mediante el servicio son enviadas a la dirección registrada en el Banco.